Pel padró fan el 45% de tràmits a l'oficina del ciutadà, a Girona

L'Ajuntament es prepara per fer digitals tots els expedients a partir de l'octubre
La seu electrònica la utilitzen, sobretot, entitats i empreses, i no tant els particulars



Tres de les cinc taules d'atenci a la ciutadania de l'oficina, a la pla a del Vi joan sabater

L'oficina disposa de la seu de l'Ajuntament i sis més en els barris

L'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC) de l'Ajuntament de Girona ha fet, durant els sis primers mesos d'aquest any, 117.601 atencions de les quals 65.417 han estat presencials i la resta, per telèfon (50.298) o per correu electrònic (1.886). Bona part de les que s'han fet presencialment, ja sigui a l'oficina de la plaça del Vi o a les sis oficines que hi ha repartides pels barris, són per temes relacionats amb el padró municipal. Durant el primer semestre de l'any han estat exactament 29.248 aquestes atencions per temes de padró, el 44,7% del total de les atencions. La xifra es manté estable respecte als darrers anys, amb un lleuger augment, els dos últims. Entre els tràmits més habituals hi ha els canvis de domicili; les altes, per canvi de residència, per omissió o per naixement; volants de convivència, empadronament, històrics i de residència; baixes per defunció, peticions d'exclusió...

L'OIAC també ha fet 17.769 registres d'entrada, el 53,5% del total de peticions adreçades a les diferents àrees i serveis. A més del padró i els registres d'entrada, els altres tràmits més sol·licitats són d'informació general sobre tràmits, informació i tramitació sobre taxes i impostos i referents a les targetes de transport.

Tot i que el nombre d'atencions es manté estable, aquests primers sis mesos del 2016 s'ha detectat un augment en el nombre d'atencions presencials en detriment de les atencions telefòniques.

La seu electrònica

Un altre apartat que any rere any guanya protagonisme és la seu electrònica. Si bé l'oficina la van inaugurar el 31 de març del 1999 –fa doncs disset anys– la seu electrònica és molt més jove. Es va obrir al gener del 2012, amb 39 tràmits disponibles en línia. Quatre anys i mig més tard, però, el creixement ha estat molt gran. Actualment s'hi poden fer 257 tràmits dels quals 140 permeten fer tota la gestió en línia amb certificat electrònic. Els 117 tràmits restants s'han de concretar presencialment. A la seu electrònica es pot tenir informació sobre la documentació necessària i descarregar-se els models d'instància. Aquest ús també permet descarregar de gent les oficines presencials, ja que evita haver d'anar-hi per preguntar què cal per fer el tràmit que es vol fer, i tornar-hi una segona vegada amb la documentació a punt.

A l'octubre, tot digital

Tot i que la seu electrònica ha experimentat un gran creixement en el nombre de gestions que s'hi poden fer, el

nombre de tràmits no segueix la mateixa evolució i hi ha, per ara, un cert estancament. El primer semestre del 2016 s'hi van fer 752 tràmits, mentre que el 2015 (en tot l'any) van ser més del doble, 1741. També el 2014 (1642 en tot l'any). Els dos anys anteriors la xifra era molt menor. A més, encara són les empreses i entitats els usuaris principals de la seu electrònica, i no tant els ciutadans. De gener a juny els principals tramits que s'han fet per la seu electrònica han estat sol·licituds d'informe tècnic d'accident de trànsit o certificats d'actuació (455 tràmits). A molta distància, les al·legacions a multes de trànsit (102), sol·licitud d'altres certificats (39), comunicats (37) i sol·licitud d'informes de serveis socials (15).

Aquest enquistament de l'ús dels ciutadans, però, està condemnada a canviar. A partir de l'octubre tots els expedients de les administracions públiques (no només de l'Ajuntament de Girona) hauran de ser digitals en aplicació de la llei 39/2015 del procediment administratiu comú de les administracions públiques. El canvi, no ha de suposar, per ara, un daltabaix per als ciutadans, ja que l'administració actuarà en representació d'aquells que se li dirigeixin presencialment, però els expedients ja es faran tots digitalment. Per a aquelles persones que volen fer la seva pròpia adaptació a la digitalització, una de les gestions que es poden fer des de l'OIAC és obtenir un certificat digital idCat vàlid com a signatura electrònica per a tràmits tant a l'Ajuntament com a altres administracions de rang igual o superior. Properament també es podria obtenir certificat digital d'un sol ús a través del mòbil, però aquesta funcionalitat encara no està activa.

La regidora d'Hisenda i Règim Interior, Maria Àngles Planas, diu que ja fa temps que el consistori gironí està treballant per adaptar-se al nou funcionament. Estan adaptant els sistemes informàtics i preparant el personal tècnic superior i administratiu per tal de tenir-ho tot a punt.

Publicat a:
-El Punt Avui. Comarques Gironines 14-08-2016 Pàgina 6

Font del document:
http://www.elpuntavui.cat/territori/article/10-administracions/994105-pel-padro-fan-el-45-de-tramits-a-loficina-del-ciutada-a-girona.html